10 MINUTE SCHOOL

COMMUNICATION MASTERCLASS

by

TAHSAN KHAN

Communication কী এবং কেন?

ভালো Communication এর ৭টি Quality

www.10ms.com/skills

একটা যোগাযোগ কখন সফল যোগাযোগ হয় বা ইফেক্টিভ কমিউনিকেশন হয়? এটার খুব সহজ একটা ফর্মুলা হচ্ছে The 7C of Communication। কী সেই সাতটি C? চলুন দেখে নেয়া যাক।

Clear (ক্লিয়ার): ক্লিয়ার বা স্পষ্ট। আপনি যা বলছেন, যা লিখছেন, যা উপস্থাপন করছেন তা স্পষ্ট হতে হবে। এ কারণেই কোনো চিঠিতে খারাপ হাতের লেখা কিংবা কোনো প্রেজেন্টেশনে আমতা-আমতা করে কথা বলা কে আমরা দুর্বল কমিউনিকেশন হিসেবে ধরে নেই। আমরা অনেকেই খুব দ্রুত কথা বলার চেষ্টা করি। কিন্তু আদতে দ্রুত কথা বলতে গিয়ে এক কথা রিপিট হয়, বাক্য অসম্পূর্ণ থেকে যায় এবং শেষ পর্যন্ত কমিউনিকেশনের স্পষ্টতা কমে যায়।
কমিউনিকেশনের স্পষ্টতা কমে যাওয়ার আরেকটা কারণ হচ্ছে অপ্রয়োজনীয় jargon, abbreviation কিংবা কঠিন কঠিন শব্দ ব্যবহার করা।

Correct (কারেক্ট): কমিউনিকেশন হতে হবে সঠিক। অর্থাৎ ভুল তথ্য কিংবা অর্ধসত্য তথ্য, যে বিষয়ে আপনি নিজেই পুরোপুরি নিশ্চিত না, সেই জিনিসটি অন্য কাউকে জানানো; এগুলো কমিউনিকেশনের খুব বেসিক ভুল। আপনাকে কেউ জিজ্ঞেস করলো- **গত মাসের sell (বিক্রয়) কত?** আপনি চক্ষুলজ্জায় বলে ফেললেন- **৩ লাখ টাকা।** অথচ আপনার কোনো ধারণা ছিলোনা এই বিষয়ে। কোনো তথ্য না জানলে বলতে পারেন, **"আমি এই মুহূর্তে সঠিক তথ্যটির ব্যাপারে নিশ্চিত নই, আমি আপনাকে জেনে জানাই?"** এটা ধারণা বহির্ভূত তথ্য দেওয়ার থেকে অনেক বেশি ভালো একটা পথ। প্রফেশনাল সার্কেলে বা বন্ধুমহলে নিজের বিশ্বাসযোগ্যতা টিকিয়ে রাখতে নির্ভুল কমিউনিকেশন প্রয়োজন।

Complete (কমপ্লিট): ধরুন আপনি একটা সেমিনারে গিয়েছেন। সেখানে আপনাকে নিজের পরিচয় দিতে বলা হলো।আপনি বললেন, "আমার নাম সাগর।" এতে করে আপনার পরিচয় কি সম্পূর্ণ হলো? আপনার পুরো নাম, আপনি কোথায় কাজ করেন, কী কাজ করেন এগুলো কিন্তু আপনার পরিচয় এর একটা গুরুত্বপূর্ণ অংশ। এটা অসম্পূর্ণ কমিউনিকেশন এর একটা উদাহরণ। ইফেক্টিভ কমিউনিকেশন মাত্রই তাকে সম্পূর্ণ বা কমপ্লিট হতে হবে। আমাদের অফিস বা কর্মস্থলেও এ ধরনের ইনকমপ্লিট কমিউনিকেশনের কারণে অনেক কনফিউশন তৈরি হয়।

Concrete (কংক্রিট): কমিউনিকেশনে ambiguous কথা যত কম ব্যবহার করা যায় তত ভালো। বিশেষ করে professional communication এ আমরা অনির্দিষ্ট, ভাসা ভাসা কথার থেকে সুনির্দিষ্ট কমিউনিকেশন বেশি প্রেফার করি। ডেটা বা সংখ্যা ব্যবহারের মাধ্যমে কমিউনিকেশনকে আরো কংক্রিট করা যায়। আপনি একটা প্রেজেন্টেশনে আপনাদের ব্যবসার বর্তমান অবস্থা তুলে ধরছেন। সেখানে আপনি বললেন, **"আমাদের ব্যবসা ভালোই চলছে। গতমাসে মোটামুটি বিক্রি হয়েছে। আমরা আগামী মাসে আরো ভালো করার চেষ্টা করব।"**
এখানে ভালো মানে কী বা মোটামুটি মানেই বা কী? আগামী মাসে আরো ভালো করবো- সেই আরও ভাল মানে কী? এর থেকে আপনি যদি বলেন, **"এবছর আমাদের ব্যবসা 6.8% grow করেছে। গত মাসে মোট বিক্রয়ের পরিমাণ 10 লক্ষ টাকা। আমরা আগামী মাসে 12 লক্ষ টাকা বিক্রয় করবার target নিয়েছি।"** এখানে প্রতিটি তথ্য অত্যন্ত স্পেসিফিক, এবং তার জন্য বুঝতে ও অনুধাবন করতে সহজ।

Concise (কনসাইস): ধরুন আপনি আপনার বন্ধুকে আপনার পাসপোর্ট বানাতে দেয়ার অভিজ্ঞতা সম্পর্কে বলছেন। আপনি যদি গল্পটা এভাবে বলেন, **"দোস্ত, ওই দিন সকালবেলা ঘুম থেকে উঠলাম। উঠে দাঁত ব্রাশ করলাম। ভালো একটা শার্ট প্যান্ট পড়ে রাস্তায় বের হয়ে বেশ কিছুক্ষণ রিক্সা খুজলাম। পেলাম না। হেঁটে বহুদূর আসলাম। এর পরে হঠাৎ মনে পড়ল নাস্তা করে বের হইনি। তাই একটি হোটেলে দাঁড়িয়ে নাস্তা করে নিলাম।"**
এখানে দেখা যাচ্ছে পাসপোর্ট অফিসে পৌঁছানোর আগেই আপনার গল্পটা এত বড় হয়ে গেছে যে শ্রোতা হয়তো এর মধ্যেই গল্পটা থেকে আগ্রহ হারিয়ে ফেলেছে। তাই Personal বা Professional যেকোনো কমিউনিকেশন যথাসম্ভব সীমিত এবং প্রাসঙ্গিক হওয়া খুবই গুরুত্বপূর্ণ। যদিও ব্যক্তিগত কমিউনিকেশন বা আড্ডায় অনেক সময়ই আমরা অপ্রাসঙ্গিক অনেক বিষয় টেনে আনি, অপরিচিত ব্যক্তির সাথে কিংবা Professional আলাপচারিতায় এই কাজটা একদমই করা যাবেনা।

Consideration (কনসিডারেশন): কনসিডারেশন বলতে বোঝায় বিবেচনা বোধ। আপনি যখন কথা বলছেন তখন আপনার শ্রোতার আগ্রহ, বোঝার ক্ষমতা, তার মতামত ইত্যাদির দিকে খেয়াল রাখতে হবে।

কনসিডারেশন এবং empathy খুব কাছাকাছি অর্থে ব্যবহার করি আমরা। দুটো শব্দ দিয়েই communication এর সময় সামনের ব্যক্তির কিংবা audience এর অবস্থা, মনোভাব, আগ্রহ ইত্যাদি মাথায় রেখে তাদের সাথে কথা বলা বোঝানো হয়।

Courteous (কার্টীয়াস): কার্টেসি শব্দের অর্থ ভদ্রতা বা শিষ্টাচার। কমিউনিকেশনেরও বেশ কিছু গুরুত্বপূর্ণ কার্টেসি রয়েছে। যেমন কথা বলবার সময় physical space maintain করা। আমরা অনেকেই বেশি সহজ হতে গিয়ে মানুষের পারসোনাল স্পেসে ঢুকে পরি। একদম অপরিচিত মানুষের ঘাড়ে হাত দিয়ে কথা বলি। আবার কখনো হ্যান্ডশেক করতে করতে কথা বলি, হাত আর ছাড়ি না। এই আচরণগুলো মানুষকে বিব্রতকর অবস্থায় ফেলে দেয়। কারো সাথে কথা বলতে গেলে কিংবা কাউকে কোনো রিটেন কমিউনিকেশন করতে গেলে শিষ্টাচার গুলো মাথায় রাখতে হবে।